

**REVUE EUROPÉENNE
DU
DROIT SOCIAL**

Volume XXXVII • ISSUE 4 • Year 2017

Édition **Bibliotheca**
Târgoviște, 2017

**La Revue est reconnue par le
Conseil National de la Recherche Scientifique (CNCS)
categorie B+ avec avis no. 828/2007
en évidence BDI Copernicus, CEEOL, EBSCO Publishing,
DESY Publication Database et Open Academic Journals Index (OAJI)**

Comite scientifique/ Scientific Board:

Mohamed-Larbi ARIBOU, Professeur, Université Abdelmalek Essaâdi de Tanger, Maroc; **Raffaele AVETA**, Seconda Università degli Studi di Napoli, Italie; **Antonio BAYLOS**, Professeur, Université de Castilla La Mancha, Espagne; **Gabriela Mendizábal BERMÚDEZ**, Professeure, l'Université Autonome d'État Morelos au Mexique; **Alberto Chartzman BIRENBAUM**, Universidad Nacional Tres de Febrero, Buenos Aires, Argentina; **Sophie BOUTILLIER**, Maître des conférences, Université du Littoral-Côte d'Opale, France; **Martha Elisa Monsalve CUÉLLAR**, Professeure, l'Université La Gran Columbia, Columbia; **Carmen DI CARLUCCIO**, Charge de cours, Università Seconda di Napoli, Italia; **Luis Serrano DIAZ**, Professeur, Université du San Marcos (UNMSM-FCC, Ceups) Lima-Perú; **Rafael Junquera de ESTÉFANI**, Professeur, UNED Madrid, Espagne; **Guillermo FERRIOL**, Professeur, Université de Havana, Cuba; **Miryam GONZÁLEZ RABANAL**, Maître des conférences, UNED, Madrid, Espagne; **Leslie Templeman HOLMES**, University of Melbourne, Australie; **Cristina MANGARELLI**, Professeure, l'Université de la République, Montevideo, Uruguay; **Silvia Fernández MARTÍNEZ**, Université de Bergamo, Italia; **Lourdes Mella MÉNDEZ**, Professeur, Université de Santiago de Compostela, Espagne; **Ana R. Martín MINGUIJÓN**, Professeure, UNED Madrid, Espagne; **Raul Vergara MIRELES**, Professeur, Université Autonome d'État Morelos, Mexique; **Ángel Guillermo Ruiz MORENO**, Professeur, Universidad de Guadalajara, México; **René David NAVARRO ALBINA**, Professeur, Université de Atacama, Chile; **Maria ORLOV**, Maître de conférences, Université d'État „Alecu Russo” Balti, République de Moldova; **Juan Carlos PAULUCCI**, Professeur, Centre interaméricain d'études de sécurité sociale, Argentina; **Loredana Adelina PĂDURE**, Charge de cours Université Hyperion Bucharest Roumanie; **José Alvarez PESTANA**, Professeur, UNED Madrid, Espagne; **Hans-Joachim REINHARD**, Professeur, Institut Max Planck, Allemagne; **Ana Teresa RIBEIRO**, Professeur à l'Université Catholique du Porto, Portugal; **Marcelo RICHTER**, Professeur, Université de San Carlos de Guatemala, Guatemala; **Rodrigo Garcia SCHWARZ**, Professeur, Université del Oeste de Santa Catarina, Brésil; **Ahmed SMAHI**, Maître des conférences, Université de Tlemcen, Algérie; **Krassimira SREDKOVA**, Professeur, Université de Sofia, Bulgarie; **Carlos Luiz STRAPAZZON**, Professeur, Université del Oeste de Santa Catarina, Brésil; **Ana ȘTEFĂNESCU**, Maître des conférences, Université „Dunărea de Jos” Galați, Roumanie; **Edvana TIRI**, Charge de cours, Professional Business Academy, Tirana, Albanie; **Kamil TUGEN**, Professeur, Université du „Dokuz Eylül” Izmir, Turquie; **Alexandru ȚICLEA**, Professeur, Université Ecologique Bucarest Roumanie; **Marioara ȚICHINDELEAN**, Maître des conférences, Université „Lucian Blaga”, Sibiu, Roumanie; **Dimitri UZUNIDIS**, Professeur, Université du Littoral-Côte d'Opale, France; **Vlad BARBU**, Professeur, Académie de Police „Alexandru Ioan Cuza” Bucarest, Roumanie.

Comite de rédaction/Editorial Board:

Rédacteur en chef / Editor responsible:	Dan Țop, PhD
Executive Editor:	Marc S. Richeveaux, PhD
Rédacteur en chef adjoint / Editor assistant:	Radu Răzvan Popescu, PhD
Secrétaire de rédaction / Editorial Secretary:	Teresa San Segundo Manuel, PhD

Reviewers Board / Conseil d'évaluateurs:

Antonio BAYLOS, Professeur, Université de Castilla La Mancha, Espagne; **Alberto Chartzman BIRENBAUM**, Professeur, Université Nacionalr „Tres de Febrero”, Buenos Aires, Argentina; **Gabriela Mendizábal BERMÚDEZ**, Professeure, Université Autonome d'État Morelos au Mexique; **Martha Elisa Monsalve CUÉLLAR**, Professeure, Université La Gran Columbia, Columbia; **Luis Serrano DIAZ**, Professeur, Université de San Marcos (UNMSM-FCC, Ceups) Lima, Pérou; **Leslie Templeman HOLMES**, Professeur, Université de Melbourne, Australie; **Lourdes Mella MÉNDEZ**, Professeur, Université de Santiago de Compostela, Espagne; **Ángel Guillermo Ruiz MORENO**, Professeur, Universidad de Guadalajara, México; **Hans-Joachim REINHARD**, Professeur, Institut Max Planck, Allemagne; **Ana Teresa RIBEIRO**, Professeure, Université Catholique du Porto, Portugal; **Rodrigo Garcia SCHWARZ**, Professeur, Université del Oeste de Santa Catarina, Brésil; **Sophie BOUTILLIER**, Professeure, Université du Littoral Côte d'Opale, France; **Ana ȘTEFĂNESCU**, Maître des conférences, Université „Dunărea de Jos” Galați, Roumanie; **Edvana TIRI**, Charge de cours, Professional Business Academy, Tirana, Albanie; **Kamil TUGEN**, Professeur, Université du „Dokuz Eylul” Izmir, Turquie; **Alexandru ȚICLEA**, Professeur, Université Ecologique Bucarest Roumanie;

130051, Târgoviște, Aleea Trandafirilor, bl. 10, ap. 46,
Județul Dâmbovița, Roumanie, Tel. 0722.723340
www.RevueEuropéenne_du_DroitSocial.ro

ISSN 2393 – 073X • ISSN–L 1843 – 679X
Copyright@2017

SOMMAIRE

RECENT CHANGES OF THE ROMANIAN LABOUR CODE (Dan Țop) / 7

PRIVACIDAD Y SEGURIDAD. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS EN EL SIGLO DE LAS NUEVAS TECNOLOGIAS EN ESPAÑA (Pilar Munuera Gómez) / 17

PROPERTY RIGHT FROM ECONOMIC PERSPECTIVE (Loredana Adelina Pădure) / 31

MACROECONOMIC FORECASTING, MODELING AND STRUCTURAL CHANGE (Hassen Chtourou) / 37

INTERVENCIÓN DE LA CORTE INTERAMERICANA DE DERECHOS HUMANOS EN MATERIA DE CONTROL DE CONVENCIONALIDAD Y SU IMPACTO EN EL DERECHO PRIVADO MEXICANO (Guillermo Torres Valenzuela, Agustín Manuel Velazquez Bustamante) / 52

REFLECTIONS ON THE LEGAL CONSEQUENCES OF ROMANIA'S ACCESSION TO THE EUROPEAN UNION REGARDING THE REGULATION OF THE PRINCIPLES OF EQUALITY BETWEEN CITIZENS AND EQUALITY OF RIGHTS - SELECTIVE ASPECTS (Nicolae Pavel) / 66

LA FISCALITÉ ET LA CROISSANCE ÉCONOMIQUE: UNE INVESTIGATION EMPIRIQUE PAR LES MODÈLES ECM, CAS DU MAROC (Lakhdar Adouka, El Mustapha Kchirid, Habib Ben Bayer) / 85

JUSTICIA CON EQUIDAD DE GÉNERO FACTORES DE INCLUSIÓN LABORAL (Julio Ismael Camacho Solís) / 103

LES DETERMINANTS DE LA THESAUISATION DES MENAGES AU CONGO-BRAZZAVILLE (Ferdinand Moussavou) / 121

DÉVELOPPEMENT DURABLE ET AMÉLIORATION DU NIVEAU DE VIE, CAS DU PROJET DE GESTION DES RESSOURCES NATURELLES AU GOUVERNORAT DE MÉDENINE (SUD-EST TUNISIEN) (Riadh Béchir) / 141

PRIVACIDAD Y SEGURIDAD. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS EN EL SIGLO DE LAS NUEVAS TECNOLOGIAS EN ESPAÑA

M^a Pilar Munuera GÓMEZ*

Abstract: *The current state of the digital society reveals the need of protecting the civil rights related to their own privacy and the ethical exploitation of their personal data under cybersecurity systems. These cybersecurity systems must take strong measures to avoid any data breach as a consequence of a cyberattack. The institutions of the European Union (EU) promote the use of the New Information and Communication Technologies (ICTs) addressing the needs present in the citizens. Such technical benefits trigger the emergence of new services that thanks to the internet are changing the protocols of treatment in relation to the customs that modern society had established. The defence of these rights, which are related to cybersecurity, benefits every citizen, and more specifically those who can't overcome the digital gap such as elderly people, disable or people who experience social exclusion.*

Keywords: *Privacy, cybersecurity, rights, citizens, social exclusion*

1. INTRODUCCIÓN

Las TIC han transformado las relaciones que los ciudadanos mantienen en un mundo globalizado, donde se hace necesario regular algunos de los derechos tras las diferentes experiencias que han vulnerando, los derechos de privacidad y seguridad de la información datos personales. Se debe resolver la gestión transparencia en la utilización de la información y evitar la falta de confidencialidad de los datos personales que deben ser custodiados dado que contienen información sobre la vida de las personas. La tecnología ha demostrado que tiene un importante impacto en el modo de procesar nuestras vidas, comenzando por la familia, el trabajo, la educación, hasta terminar en el ocio, y ahora es necesario regular la información que internet tiene de los ciudadanos.

El Reglamento General de Protección de Datos (RGPD)¹ de la UE publicado en mayo de 2016, pero aplicable a partir de mayo de 2018 reconoce los derechos de los ciudadanos en relación al tratamiento de datos personales como un derecho

* Professor at Social Work University School from Universidad Complutense de Madrid
pmunuera@ucm.es

¹ Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, Reglamento relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (Publicado en el Diario Oficial de la Unión Europea 4/05/2016). Este Reglamento deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).

fundamental². Esta legislación europea quiere contribuir a lograr un espacio de libertad, seguridad y justicia, tanto para reforzar su economía como para asegurar el bienestar de las personas físicas.

En estos momentos nos encontramos en un periodo adaptación donde siguen vigentes las disposiciones de la Directiva 95/46/CE relativa a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de los datos personales y a la libre circulación de estos datos que quedara derogada una vez entre en vigor el RGPD. Los países de la UE están obligados a adaptar sus normas nacionales para cumplir con el RGPD.

Esta regulación viene a consolidar la Agenda Digital para Europa que potencia el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), dentro de la Estrategia Europa 2020. La Agenda Digital³ europea se propuso hacer de Europa un centro neurálgico del crecimiento inteligente, sostenible e incluyente en la escena mundial. En ella se estableció que los gobiernos europeos se comprometían a poner en marcha una administración pública electrónica centrada en el usuario, personalizada y con una multiplataforma a más tardar en 2015⁴. La Agenda establecía siete campos de actuación prioritarios:

1. Crear un mercado único digital.
2. Mejorar las condiciones marco para la interoperabilidad entre productos y servicios de TIC.
3. Fomentar la confianza y la seguridad en Internet.
4. Garantizar la oferta de un acceso a Internet mucho más rápido.
5. Estimular la inversión en investigación y desarrollo.
6. Fomentar la alfabetización, la capacitación y la inclusión digital.
7. Aplicar las TIC para abordar retos sociales tales como el cambio climático, los costes crecientes de la atención sanitaria y el envejecimiento de la población.

Estos contextos quedaran reforzados a partir de las legislaciones que los respectivos países desarrollen para el cumplimiento de las directrices establecidas en el RGPD. Ha sido la Agenda Digital en España la que ha facilitado el comienzo desarrollo de un Plan que para implementar el desarrollo de unos servicios públicos digitales con el doble objetivo:

1. Mejorar la calidad y eficiencia de los servicios públicos mediante la utilización de las TIC y con ello aumentar el crecimiento económico y social del país.

² El artículo 8, apartado 1, de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea («la Carta») y el artículo 16, apartado 1, del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (TFUE) establecen que toda persona tiene derecho a la protección de los datos de carácter personal que le conciernan.

³ Entre otros objetivos, para llegar a la inclusión se propuso aumentar la utilización regular de internet de un 60 % a un 75 % en 2015 y, entre los colectivos desfavorecidos, de un 41 % a un 60 % (la base de referencia son las cifras de 2009). Además de disminuir a la mitad la parte de población que nunca ha usado internet para 2015 (hasta un 15 %) (base de referencia: en 2009, un 30 % de personas con edades comprendidas entre los 16 y los 74 años no había usado nunca internet).

⁴ Ver la Declaración de Malmö sobre administración electrónica, disponible en <http://ec.europa.eu/digital-agenda/life-and-work/public-services>

2. Aprovechar el impulso proyectos de modernización de los servicios públicos para el desarrollo de la industria tecnológica.

Para lograr estos fines se diseñaron cuatro ejes con sus respectivas medidas que se coordinan por las correspondientes administraciones públicas. Estos ejes son:

- Eje I: Programa de Salud y Bienestar Social para fomentar el uso de las TIC en el Sistema Nacional de Salud, en coordinación con el Plan de Calidad del Sistema Nacional de Salud y la Estrategia Nacional de Gestión de la Cronicidad, marcos de referencia establecidos por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.
- Eje II: Programa de Educación Digital, para potenciar el sistema educativo a través de las TIC.
- Eje III: Programa de Administración de Justicia Digital⁵. Este eje tiene como objetivo mejorar de la Administración de Justicia a través de las TIC, con el fin de agilizar y dar accesibilidad en los servicios que presta el Ministerio de Justicia.

Eje IV: Impulso del sector TIC mediante otros proyectos de modernización de servicios públicos movilizados de la demanda TIC.

Estas medidas tienen la doble finalidad de hacer más eficaz a la administración pública a la vez que permite una amplia inversión y desarrollo de las TIC con el fin de potenciar el desarrollo económico existente en el sector.

2. LOS DERECHOS DEL SIGLO XXI EN RELACIÓN A INTERNET

Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), comprenden las tecnologías que procesan, almacenan y comunican información. “Hoy se habla de nuevas tecnologías para referirse a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) que giran en torno a cuatro medios básicos: la informática, la

⁵ El Consejo General de la Abogacía Española, en un comunicado de 8 agosto de 2017, indica que durante los siete primeros meses de 2017 se han beneficiado del Expediente Electrónico de Justicia Gratuita más de 408.000 ciudadanos, donde casi 56.000 expedientes provienen de Catalunya. Esta herramienta agiliza de forma segura el acceso a un derecho fundamental como es la Justicia Gratuita. Se prevé que se sigan generando más de 640.000 expedientes electrónicos en 2017. Esto es posible gracias al sistema desarrollado por la Infraestructura Tecnológica de la Abogacía Española, *RedAbogacía*, que permite la conexión instituciones o con organismos de comunidades autónomas con competencias en Justicia, con los consiguientes beneficios:

- En relación al ciudadano, se le facilita el acceso a la Justicia Gratuita, al simplificar los trámites y acortar los plazos en la obtención de la documentación, ya que evitará los desplazamientos y las esperas en las ventanillas de cada una de las Administraciones competentes.
- En relación al abogado, le permite la atención un mayor número de casos y con mayor rapidez.
- el Colegio de Abogados asegura sus comunicaciones gracias a la firma electrónica, mejorando sus gestiones al reducir los plazos de obtención de la información y aumentando la calidad en el servicio prestado al ciudadano al unificar la información del solicitante en un único expediente de forma estandarizada y común a todos los Colegios de Abogados.
- Por último, las Administraciones Públicas optimizan y aceleran el servicio que ofrecen, evitando posibles fraudes. Es decir, se optimiza el gasto público y se genera transparencia en la gestión, con el consiguiente ahorro de tiempo y costes económicos.

microelectrónica, los multimedia y las telecomunicaciones. Y lo que es más importante, giran de manera interactiva e interconexionadas, lo que permite conseguir nuevas realidades comunicativas y potenciar las que pueden tener de forma aislada” (Cabero, 2007: 163).

La aparición de los nuevos servicios que proporciona internet está modificando las costumbres de la sociedad moderna (Romañach, 1998: 315). La utilización de las TIC ofrece oportunidades para que las personas vivan de manera independiente, a la vez que alivian las tareas de los cuidadores en una amplia gama de actividades en torno al hogar, crean la posibilidad de interactuar con su familia y amigos, tratan y refuerzan la salud cognitiva, e incluso pueden recibir atención sanitaria y apoyo emocional a través de ellas (Comisión Europea, 2013)⁶. En la sociedad actual se conciben como uno de los motores que puede impulsar la economía y el desarrollo humano.

A nivel internacional se tiene la convicción de que los Derechos Humanos son el fundamento de la libertad, la justicia y la paz en el mundo, la Declaración Universal de los Derechos Humanos en 1950, pretende proyectar mediante su proclamación solemne en el ámbito de las relaciones nacionales e internacionales los principios de la dignidad y valor supremos de la persona humana, y de la dignidad básica de todos los hombres.

Los países de la UE, se han visto obligados a poner normas para responder a las necesidades de los ciudadanos⁷. En estos momentos existe suficiente jurisprudencia de diferentes Tribunales que han tenido que dar respuesta a los ciberataques diseñados por hackers a nivel mundial. Se ha retomado la defensa del Derecho a la intimidad como valor esencial, que debe protegerse manera especial por el continuo avance tecnológico y sus repercusiones (Castillo, 2001: 38).

La capacidad de almacenamiento de los ordenadores y otros medios pueden suponer una seria amenaza al derecho a la intimidad y privacidad de las personas (Castillo, 2001: 38). El aumento de la criminalidad y de la conflictividad cibernética es el resultado de una explosiva mezcla de falta de voluntad política, inconsciencia social e indolencia jurídica (Robles, 2016: 34). El ciberespacio introduce un nuevo paradigma de seguridad llamado, por su naturaleza, a sustituir a sus predecesores porque la ciberseguridad no es simplemente la seguridad del ciberespacio sino que constituye un nuevo modelo global de seguridad (Robles, 2016: 5). La necesidad de cuidar la privacidad y la seguridad tras las trasgresiones sufridas⁸, acerca de personas, empresas y proveedores de servicios ha llegado a la

⁶ Comisión Europea (2013). Long-term care in ageing societies. Challenges and policy options y Comunicación (2013). Hacia la inversión social para el crecimiento y la cohesión, incluida la ejecución del Fondo Social Europeo 2014-2020. (SWD. 2013. 41 final).

⁷ Por ejemplo, la Ley luxemburguesa, que desde su reforma de 1.992, destaca la protección de los datos relativos a la salud entendiendo por tales todos los que conciernen al estado físico y mental de una persona, incluidas las informaciones sociales y administrativas conexas que pudieran tener influencia sobre tal estado.

⁸ Es también una medida de seguridad internacional.

redacción del RGPD⁹ que define en su artículo 2, que su objeto es la protección de los derechos y libertades fundamentales de las personas físicas y, en particular, su derecho a la protección de los datos personales.

La privacidad en contraposición de la difusión en las redes de comunicación de datos personales¹⁰ comienza a ser considerada como uno de los valores humanos fundamentales, que sirve a los ciudadanos para mantener su intimidad, confidencialidad y libertad. El derecho a la protección de los datos personales se realiza con una fundamentación compleja al concebirla como medio para servir a la humanidad: *debe considerarse en relación con su función en la sociedad y mantener el equilibrio con otros derechos fundamentales, con arreglo al principio de proporcionalidad.*

En el capítulo III del RGPD¹¹ se establecen los derechos de los ciudadanos en los siguientes términos:

1. Derecho a la información (art. 12 -15). El responsable del tratamiento ofrecerá al interesado toda información relativa al tratamiento de datos, *en forma concisa, transparente, inteligible y de fácil acceso, con un lenguaje claro y sencillo.* El derecho a la transparencia de la información se debe llevar a cabo desde el primer contacto. El deber de confidencialidad es la garantía del derecho a la intimidad del otro. La disponibilidad de toda la información sobre las ventajas, desventajas, proceso y consecuencias pueden aumentar la capacidad de los ciudadanos a decidir (Domínguez y Munuera, 2008).

Este derecho se puede formalizar en un documento o proceso donde se registre el consentimiento del interesado como constancia de que el proceso de información ha sido adecuado. El interesado podrá retirar el consentimiento en cualquier momento, sin que ello afecte a la licitud del tratamiento basado en el consentimiento previo a su retirada (art. 13, epígrafe c)

2. Derecho al acceso (art. 13, epígrafe b, art. 14 epígrafe c y art. 15). El interesado podrá solicitar al responsable, el acceso a sus datos personales, así como su rectificación o supresión, o la limitación de su tratamiento, o a oponerse al tratamiento, así como el derecho a la portabilidad de los datos, hechos que se deberán resolver en un periodo de 30 días. Este artículo da lugar al reconocimiento de:

- El derecho a obtener copia de los datos personales objeto de tratamiento (art. 15, apartado 3).

3. Derecho de rectificación (art. 16), tanto de los datos inexactos como incompletos.

4. Derecho a la supresión o derecho al olvido (art. 17) en los casos señalados.

⁹ Información disponible en: <https://www.agpd.es/portalwebAGPD/temas/reglamento/index-ides-idphp.php>

¹⁰ En este sentido nos puede servir el caso de la publicación en la web del libro titulado "Le grand secret", del Dr. C. Gubber y Mr. Gonod sobre la historia médica y política de Francois Mitterand, expresidente de la República Francesa. Este hecho vulnera el derecho a la intimidad, y los derechos de autor reconocidos en las Leyes de propiedad intelectual.

¹¹ Desde el artículo 12 al art. 23

5. El derecho a la limitación del tratamiento cuando se cumplan las circunstancias señaladas (art. 18) y

6. El derecho a la portabilidad de los datos (art. 20)

7. Derecho de oposición (art. 21). En cualquier momento por motivos relacionados con su situación a decidir que datos son objeto de tratamiento (según art. 6, apartado 1, letras e y f).

8. Derecho a no ser objeto de una elaboración de perfiles (art. 13, epígrafe f y art. 15; y especialmente el art. 22)

9. Derecho a reclamar ante la autoridad de control (art. 13, epígrafe d; art. 14 epígrafe e; art. 15 epígrafe f.)

El reconocimiento de estos derechos es un avance para su consolidación ya que las medidas llevadas a cabo con anterioridad no han evitado las transgresiones de los mismos. En 1994, el Manual de las Naciones Unidas sobre Prevención y Control de Delitos Informáticos señalaba que el potencial de la delincuencia informática es tan amplio como el de los propios sistemas internacionales de telecomunicaciones (ONU, 2015). El incumplimiento lleva consigo sanciones administrativas o penales (Morón, 1999). El Convenio de Cibercriminalidad¹², suscrito en el marco del Consejo de Europa en Budapest¹³, contempla las infracciones contra la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos y sistemas informáticos, como conductas de acceso ilícito o acceso ilegal a los sistemas de información. Posteriormente se redactó la Decisión Marco 2005/222, de 24 de febrero, relativa a los ataques de información, en el ámbito europeo¹⁴.

3. MARCO JURIDICO RELACIONADO CON LA PROTECCIÓN DE LOS CIUDANOS EN ESPAÑA.

En España el artículo 51 de la Constitución de 27 de diciembre de 1978 establece que los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos. Asimismo promoverán su información y educación, fomentarán sus organizaciones y las oirán en las cuestiones que puedan afectarles.

¹² La lucha contra la cibercriminalidad, ha sido un tema tratado en Congresos Mundiales sobre Prevención del Delito y Justicia Penal.

¹³ Convenio firmado el 23 de noviembre de 2001, ratificado por importantes países no europeos, incluyendo EEUU, y siendo una importante referencia para la regulación en esta materia.

¹⁴ A nivel mundial, los acuerdos comienzan con la Resolución 56/183 (21 de diciembre de 2001) de la Asamblea General de las Naciones Unidas que aprueba la celebración de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (CMSI) en dos fases. La primera, en Ginebra del 10 al 12 de diciembre de 2003, cuyo objetivo fue redactar y propiciar una clara declaración de voluntad política, y tomar medidas concretas para preparar los fundamentos de la Sociedad de la Información para todos, que tenga en cuenta los distintos intereses en juego. Y la segunda celebra en Túnez del 16 al 18 de noviembre de 2005, para continuar con el plan trazado y alcanzar acuerdos sobre internet, mecanismos de financiación y seguimiento. Información disponible en <http://www.itu.int/net/wsis/basic/about-es.html>

El gobierno de España puso en marcha una amplia reforma en la administración a través de la Comisión para la Reforma de las Administraciones Públicas (en adelante CORA) para integración de las TIC en la Administración. Esta comisión fue aprobada el 26 de octubre de 2012 en el Consejo de Ministros, con el fin de elaborar un informe con propuestas de medidas que dotaran a la Administración del tamaño, eficiencia y flexibilidad que demandan los ciudadanos y la economía del país en estos momentos. La CORA¹⁵ tiene entre sus objetivos la simplificación de procedimientos para ciudadanos y empresas, reduciendo las trabas burocráticas e impulsando la Administración electrónica dado el avance existente de las nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). Esta entidad ha desarrollado a través de su informe las medidas necesarias para la racionalización de los órganos de la administración desde la eliminación de duplicidades y el establecimiento de una planificación conjunta entre el Estado, las comunidades autónomas y las ciudades de Ceuta y Melilla. Este informe busca la reordenación de organismos públicos, la mejora de su eficiencia y la reducción del gasto público al eliminar la duplicidad de funciones y competencias en la administración pública.

Recientemente la publicación de la Ley 15/2014, de 16 de septiembre, de racionalización del Sector Público y otras medidas de reforma administrativa (BOE 17/09/2014), ha dado lugar a un cambio en la administración pública, desde la

¹⁵ La actividad de CORA ha dado lugar a:

- Un informe de propuestas de racionalización de la administración pública.
- Medidas legislativas para ejecutar las propuestas realizadas, entre las que se encuentran relacionadas con nuestro objeto de estudio:
- El Real Decreto 802/2014, de 19 de septiembre, por el que se modifican el Real Decreto 390/1998, de 13 de marzo, por el que se regulan las funciones y la estructura orgánica de las Delegaciones de Economía y Hacienda; el Real Decreto 1887/2011, de 30 de diciembre, por el que se establece la estructura orgánica básica de los departamentos ministeriales; el Real Decreto 199/2012, de 23 de enero, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de la Presidencia; el Real Decreto 256/2012, de 27 de enero, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas y el Real Decreto 696/2013, de 20 de septiembre, de modificación del anterior (BOE26/09/2014).
- La Resolución de 25 de julio de 2013, de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, por la que se publica el Acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia sobre criterios comunes, recomendaciones y condiciones mínimas de los planes de atención integral a menores de tres años en situación de dependencia o en riesgo de desarrollarla y evaluación anual correspondiente al ejercicio 2012 de los resultados de aplicación de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y atención a las personas en situación de dependencia (BOE 2/08/2013).
- Real Decreto 291/2015, de 17 de abril, por el que se modifica el Real Decreto 1051/2013, de 27 de diciembre, por el que se regulan las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, establecidas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia (BOE 1/05/2015).
- La Resolución de 31 de julio de 2014, de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, por la que se publica el Acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, sobre los criterios para determinar el contenido del servicio de promoción de la autonomía personal para las personas reconocidas en situación de dependencia en grado II y III, y la evaluación anual correspondiente al ejercicio 2013 de los resultados de aplicación de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y atención a las personas en situación de dependencia (BOE 14/08/2014).

racionalización de las estructuras públicas, especialmente en aquellos ámbitos donde existen competencias compartidas entre distintas Administraciones, de modo que cada Administración tenga los medios adecuados. El texto de esta ley recoge las modificaciones legislativas efectuadas en la mayoría de las administraciones, y señala necesidad de la cooperación y coordinación entre las estructuras de los Ministerios de Educación, Cultura y Deporte; Empleo y Seguridad Social; y Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, y las Comunidades Autónomas (CC.AA.), de modo que sus funciones, y en especial las de observación, análisis, evaluación, se lleven a cabo por un menor número de entidades y órganos colegiados para lograr una visión más eficaz, al integrar todas las competencias de la administración y comunidades autónomas consiguiendo un menor coste para los ciudadanos. A la anterior ley cabe sumar la Ley 15/2014, de 16 de septiembre que recoge algunas modificaciones básicas de normativas necesarias para la implantación de procedimientos electrónicos que reduzcan las trabas burocráticas e impulsen una Administración más cercana a los ciudadanos y empresas, medidas recogidas en el informe de la CORA.

La legislación comentada anteriormente agiliza la participación de los ciudadanos gracias a la utilización de las TIC en sus relaciones con las administraciones públicas. (AAPP). Las AAPP actúan como responsables y encargados de tratamientos de datos personales en el desarrollo de muchas de sus actividades y por ello tienen que regirse por el RGPD. Esta regulación reconoce los derechos de los ciudadanos de mantener el control de sus datos personales y garantizar en toda la UE unos estándares de protección elevados y adaptados al entorno digital tanto para fines judiciales y como policiales descritos en el apartado anterior. Son dos leyes publicadas recientemente las que obligan a modernizar con la utilización de las TIC la relación con los ciudadanos:

- La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas¹⁶ y

- la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público

Esta legislación que fundamenta el procedimiento administrativo actual y dan lugar a una tramitación electrónica para lograr mayor eficacia en la triple vertiente que toda administración tiene: de gestión interna, de relación con los ciudadanos y de relación con el resto de administraciones. Esta relación también debe velar por que se reconozcan los derechos de los ciudadanos reconocidos en el RGPD.

La Ley 39/2015 y la Ley 40/2015 responden a las directrices de la Agenda Digital Europea que quieren minimizar “la brecha digital” existente y valorar el coste económico que conlleva la aplicación y utilización de las nuevas tecnologías en nuevos entornos y siempre con el objetivo de “facilitar” la vida de los ciudadanos procurando siempre su inclusión “digital”. Los soportes tecnológicos

¹⁶ Publicadas en el BOE del 2/02/2015 que actualiza la legislación existente relativa a: Ley Orgánica de Protección de Datos, la Ley General de Telecomunicaciones y la Ley de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico.

existentes en la actualidad deben llegar a constituirse como recursos sociales en sí mismos, desde el momento en que se conciben al “servicio de” las personas, de los diferentes grupos sociales, de los procesos tales como la salud, el envejecimiento saludable, el desarrollo sostenible, el cambio climático, etc. Es una realidad que obliga a toda administración a ser accesible electrónicamente a todo ciudadano. La Ley 39/2015, de 1 de octubre, en su artículo 16 establece que *Cada Administración dispondrá de un Registro Electrónico General, en el que se hará el correspondiente asiento de todo documento que sea presentado o que se reciba en cualquier órgano administrativo, Organismo público o Entidad vinculado o dependiente a éstos. También se podrán anotar en el mismo, la salida de los documentos oficiales dirigidos a otros órganos o particulares.*

La Administración pública deberá cuidar como responsable del tratamiento de los datos que los ciudadanos depositan en ella y dar la información a los ciudadanos de la utilización de sus datos personales *de forma concisa, transparente, inteligible y de fácil acceso, con un lenguaje claro y sencillo* (RGPD, 2016), con el fin de no vulnerar ningún derecho. En el caso de la Comunidad de Madrid se ha publicado la Orden 1311/2017, de 3 de agosto, del Consejero de Políticas Sociales y Familia, por la que se aprueba la carta de Derechos Sociales de los ciudadanos que residen en la Comunidad de Madrid¹⁷, en esta disposición se indica que la Subdirección General de Atención al Ciudadano asegurará la debida protección de los datos de carácter personal, conforme a la normativa vigente y se da la opción a la reclamación por internet.

4. LAS TIC EN LA INTERVENCIÓN SOCIAL

Los derechos en relación a la privacidad y ciberseguridad que otros estados europeos ya tienen regulados y que España está incorporando lentamente en su legislación e instituciones siguiendo las directrices publicadas por el Parlamento Europeo¹⁸, van a cambiar la relación con la administración y pronto llegarán a los servicios sociales.

La UE insiste en la necesidad de una coordinación de los servicios sanitarios y servicios sociales para conseguir un elevado nivel de calidad y un uso eficaz de los

¹⁷ Boletín Oficial de la Comunidad Autónoma de Madrid (BOCAM) de 18 de agosto de 2017, dentro de la Estrategia de Inclusión Social de la Comunidad de Madrid 2016-2021

¹⁸ - Comisión Europea (2010). Plan de Acción Europeo sobre Administración Electrónica 2011-2015. Aprovechamiento de las TIC para promover una administración pública inteligente, sostenible e innovadora. Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones (Bruselas 15/12/2010).

- Comisión Europea (2016). Normas Europeas para el Siglo XXI. Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones (Bruselas, 1/06/2016).

- Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, Reglamento relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos) (Diario Oficial de la Unión Europea 4/05/2016)

recursos de los cuidados de largo recorrido (LTC) en su entorno¹⁹. En salud, los recursos se están revolucionando con la utilización de las TIC, por ejemplo la telemedicina permite una mayor racionalización de la atención sanitaria, por parte de los especialistas sanitarios que pueden intervenir en casos difíciles que requieren una mayor especialización por parte de los profesionales, evitando el desplazamiento del enfermo y su familia a los centros donde se encuentran.

La utilización de las nuevas tecnológica en el ámbito de los servicios sociales ²⁰permitirá mejorar la atención social que reciben los ciudadanos siempre que se utilice una ética profesional que ponga las TIC al servicio de la persona. Mary Richmond en 1922 indicaba que “el profesional que, en cualquier campo, tiene imaginación suficiente para manejar con eficiencia las cosas concretas, para escudriñarlas y “relacionarlas sin abstracciones”, es probablemente el más fiable a la hora de buscarles relaciones más amplias” (Richmond, 1995: 171) y relacionaba esta capacidad de innovar con grandes técnicos del momento como Osler en Medicina y Pasteur en química.

Por ello, se debe planificar la puesta en marcha de unos e-servicios sociales o servicios sociales electrónicos que acerquen su gestión a los ciudadanos a través de internet, al igual que lo han hecho el resto de sistemas de protección (salud, educación, trabajo, etc.) (Munuera, 2016), contemplando la protección de los derechos de los ciudadanos recogidos en el RGPD. Al mismo tiempo que cuidando la privacidad de los datos con medidas de ciberseguridad²¹.

¹⁹ Esta investigación está vinculada al primer Massive Open Online Course (MOOC) de la Universidad Complutense de Madrid (UCM), sobre: “Discapacidad y Envejecimiento Activo. Soportes Tecnológicos” y a la investigación “Análisis de las políticas sociales europeas en materia de envejecimiento” llevada a cabo desde el Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales de la Facultad de Trabajo Social de la UCM durante el curso 2014-2015.

²⁰ El comienzo de este planteamiento se genera en los debates realizados sobre la utilización de la informática en el Congreso sobre el empleo de la informática en el trabajo social celebrado en 1982 en París.

²¹ Según Fojón y Sanz (2010), la gestión de la ciberseguridad en España se encuentra avalada por los siguientes organismos:

- El Instituto Nacional de Ciberseguridad de España, S.A. (INCIBE) del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital, anterior Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación (INTECO), dependiente del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio. Este centro esta para el desarrollo de la ciberseguridad y de la confianza digital de los ciudadanos, la red académica y de investigación española (RedIRIS) y las empresas, especialmente para sectores estratégicos.
- El Centro Criptológico Nacional (CCN), dependiente del Centro Nacional de Inteligencia (CNI), es el responsable de coordinar la acción de diferentes organismos de la Administración que utilicen medios o procedimientos de cifra, garantizar la seguridad de las Tecnologías de la Información en ese ámbito, informar sobre la adquisición coordinada del material criptológico y formar al personal de la Administración especialista en este campo.
- El CCN-CERT (Capacidad de Respuesta ante Incidentes de Seguridad) es el centro de alerta nacional para incidentes de seguridad en el ciberespacio y responsable último de la seguridad de la información nacional clasificada.
- El Centro Nacional para la Protección de las Infraestructuras Críticas (CNPIC), dependiente del Ministerio del Interior para la ciberseguridad.
- El Grupo de Delitos Telemáticos de la Guardia Civil y la Unidad de Investigación de la Delincuencia en Tecnologías de la Información de la Policía Nacional, dependientes ambos del Ministerio del Interior son responsables de combatir la delincuencia que se produce en el ciberespacio.
- La Agencia Española de Protección de Datos (AGPD), dependiente del Ministerio de Justicia, responsable de hacer cumplir la normativa en materia de protección de datos personales.

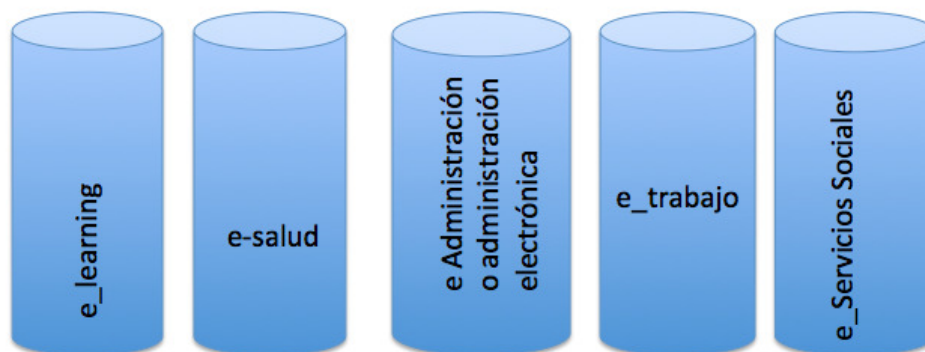


Imagen 1. Elaboración propia

El refuerzo del Sistema Público de Servicios Sociales desde la innovación social facilitara la labor de los profesionales en la resolución de los problemas sociales actuales de forma multidimensional e integral, fomentando la participación social y la corresponsabilidad social con la oportunidad de ofrecer respuestas personalizadas de forma comunitaria. Esta intervención debe implementarse gracias a la utilización de los últimos avances de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (Aleman y Munuera, 2016). Las TIC se aplican con el fin de alcanzar mayores cotas de libertad, participación ciudadana, y reducción de los índices de exclusión que sufren ciertos colectivos (personas con discapacidad, personas mayores, inmigrantes, mujeres, etc.) (Colas, 2004).

Los Servicios Sociales han consolidado la labor que realizan los trabajadores sociales. El profesional del Trabajo Social, debe desarrollar sus capacidades al igual que el resto de profesionales (salud, justicia, educación, etc.), que siguen evolucionando y creciendo en sus habilidades profesionales. La labor esencial para el trabajador social es vigilar la actitud crítica, que supone claridad y flexibilidad en los criterios de valoración, acción e interacción, haciendo uso del intelecto (Ariño, 1993: 57).

La utilización de la minería de datos (o Data Mining) se concibe como un proceso de descubrimiento de nuevas y significativas relaciones, patrones y tendencias al examinar cantidades de datos (Pérez y Santín, 2008: 1). La minería de datos ha demostrado su capacidad en diferentes contextos, destacando en las aplicaciones financieras, comercio, salud privada y seguros, educación, empresas, etc. Sus raíces se encuentran vinculadas con la Inteligencia Artificial (en particular Machine learning) y la Estadística (Aluja, 2001: 480). Sus técnicas consiguen el procesamiento de la información en grandes bases de datos, descubriendo perfiles y tendencias a través de procesos específicos que permiten establecer procesos de toma de decisiones gracias a la utilización de aplicaciones software operacionales. Las herramientas de minería de datos permiten extraer patrones, tendencias, y

regularidades para describir y comprender mejor los datos y para predecir comportamientos futuros (Pérez y Santín, 2008: 2).

En servicios sociales se podría utilizar procesos relacionados²² con la inteligencia artificial que ayudarán a investigar y encontrar soluciones en su intervención social. Entre estas posibilidades se encuentra Watson. Actualmente IBM²³ dispone de una tecnología de computación cognitiva (inteligencia artificial), gracias a los avances en Machine Learning Big Data, llamada Watson. Su capacidad de respuesta está permitiendo que las investigaciones sean más eficaces e incluso puedan conseguir “lo imposible” en menos tiempo. Watson es capaz de utilizar sistemas cognitivos y puede dar sentido al 80% de los datos que los expertos llaman “desestructurados”, como vídeos, audios o imágenes, lo que ayuda a tomar mejores decisiones apoyadas en información²⁴. La capacidad de respuesta de Watson en la investigación social puede revolucionar las prácticas existentes en la actualidad en todos los ámbitos, dada su eficacia y rentabilidad demostradas.

5. CONCLUSIONES

Se debe dar difusión de los derechos que los ciudadanos tienen en relación al tratamiento de sus datos y la vulneración de estos derechos debe ser reclamada al órgano competente. La información al usuario de Internet de los derechos reconocidos en el RGPD para que conozca que datos quiere compartir en las redes, dándole la oportunidad de oponerse al tratamiento de los mismos.

Las administraciones públicas tienen que aumentar sus sistemas de seguridad ante posibles ataques cibernéticos y velar por la construcción de una ética profesional que siga cuidando de forma integral a la persona.

La formación en ciberseguridad tiene que aumentar en la mayoría de los ciudadanos para la protección de sus datos personales dado el desconocimiento existente.

²² Ya en el año 1985, durante el transcurso de las II Jornadas Nacionales sobre: “Ciencia Técnica y Acción Social. Informática y Trabajo Social”, celebradas en Las Palmas de Gran Canaria del 12 al 15 de febrero de 1985, se puso de manifiesto la necesidad de seguir profundizando en el ámbito interdisciplinar que se puede generar entre estas disciplinas para lograr la mejora de las condiciones sociales de los ciudadanos por los diferentes expertos que intervinieron.

²³ <https://www.ibm.com/watson/http://www-03.ibm.com/marketing/mx/watson/what-is-watson/>

²⁴ - IBM Watson trabaja en medicina con instituciones como el hospital Memorial Sloan-Kettering y el Centro del Genoma (Nueva York) para ayudar a los médicos a crear tratamientos personalizados contra el cáncer o, en el caso de la Clínica Mayo, identificar más rápidamente a posibles pacientes para sus ensayos clínicos. Por otro lado, IBM y Medtronic están desarrollando una aplicación cognitiva que podrá predecir un episodio de hipoglucemia con hasta tres horas de antelación.

- IBM Watson Academic Initiative, al que acceden unas 100 universidades en todo el mundo, entre ellas la Universidad Politécnica de Madrid, para formar a sus alumnos en computación cognitiva.
- En educación infantil, IBM trabaja con la organización sin ánimo de lucro Sesame Workshop, en una plataforma de formación preescolar para usar en el aula y en casa.
- Otra de las posibilidades educativas de IBM Watson es Dino, el primer juguete cognitivo capaz de ir aprendiendo de las interacciones con los niños ayudándoles en su aprendizaje.
- Etc.

Los servicios públicos deberán facilitar la gestión electrónica de forma eficaz y segura, a través de mecanismos de ciberseguridad e encriptación.

Se debe tender a diseñar una administración pública eficaz, especialmente en aquellos servicios relacionados con las personas que se encuentran en una situación de exclusión social. Los servicios sociales son fundamentales para un enfoque adecuado de inversión social en sistemas de protección social, ya que se cubren los riesgos que una persona puede tener a lo largo de su vida y le permiten participar en el mercado laboral y en la sociedad.

Se debe invertir en inteligencia artificial aplicada en la gestión e información de los servicios sociales y servicios sanitarios. La existencia de un sistema público de servicios sociales, permite que en países de ingresos altos, quienes no tenían empleo y no reunían los requisitos para acogerse a una prestación de desempleo, con frecuencia podían acceder a ayudas sociales (bienestar) y a pagos de ayudas para la vivienda, con el fin de permitir su inclusión social.

La intervención social ofrece respuestas idóneas al tipo de relaciones sociales vigentes donde una amplia gama de ámbitos de la vida, el trabajo, etc., pueden verse implementadas con la utilización de las nuevas tecnologías que cumplen los derechos de los interesados en el tratamiento de sus datos personales.

Bibliografía:

- Alemán, C. y Munuera, M. P. (2016). Fuentes de información en la intervención social. En Almarcha, A. González, P. y Román, L. (2016). *Donde la sociología te lleve: miscelánea en torno a la figura de Benjamín González Rodríguez* (hom.). La Coruña: Universidad de La Coruña.
- Aluja, T. La minería de datos, entre la estadística y la inteligencia artificial. *QÜESTIÓ*, vol. 25, 3, 200, pp. 479-498.
- Ariño, M. E. El trabajo social y los servicios sociales. *Zerbitzuan: Gizarte Zerbitzuetarako Aldizkaria (Revista de servicios sociales)*, 1998, nº 33, pp. 51-57.
- Cabero, J. (2007). *Nuevas tecnologías aplicadas a la educación*. Madrid: McGraw-Hill.
- Castillo, C. (2001). Protección del derecho a la intimidad y uso de las nuevas tecnologías de la información. *Derecho y conocimiento*, vol. 1, pp. 35-48.
- Colas, J. (2004). Las TIC en los servicios sociales. *Red digital: Revista de Tecnologías de la Información y Comunicación Educativas*, Vol. 5.
- Domínguez, M. C. Munuera, P. (2008). El empowerment y el derecho a disponer de la información en el ámbito del Trabajo Social. *Trabajo Social Hoy*, Vol. 54, pp. 13-28.
- Fojón, J. E. and Sanz, Á. F. (2010). Ciberseguridad en España: una propuesta para su gestión. *Boletín Elcano* (126). p. 1-8.
- Morón, E. (1999). *Internet y derecho penal, hacking y otras conductas ilícitas en la red*. Pamplona: Aranzadi, p. 46 y ss.
- Morón, E. (2007). Delitos contra la confidencialidad, integridad y disponibilidad de datos informáticos. Universidad de Deusto. *Cuadernos Penales*, nº 4, pp. 85-128
- Munuera, M. P. Aproximación a las medidas europeas en materia de envejecimiento. Agenda digital europea. En Munuera, M. P. (coord.) (2016). *El Impacto de la Nuevas Tecnologías (TICs) en Discapacidad y Envejecimiento Activo*. Valencia: Tirant lo Blanch.
- Munuera, M. P. (2016). Agenda digital: e_Servicios sociales. *Revisa Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, nueva Época, nº 16, pp. 16-30.

- Organización Naciones Unidas (ONU). Seminario 3: El fortalecimiento de las respuestas de prevención del delito y justicia penal frente a las formas de delincuencia en evolución, como la ciberdelincuencia y el tráfico de bienes culturales, incluidas las lecciones aprendidas y la cooperación internacional. En ONU *13º Congreso de las Naciones Unidas sobre Prevención del Delito y Justicia Penal*. Doha: ONU. Información disponible en https://www.unodc.org/documents/congress/Documentation/A-CONF.222-12_Workshop3/ACONF222_12_s_V1500666.pdf
- Pérez, C. y Santín, D. (2008). *Minería de Datos. Técnicas y Herramientas*. 2ª edición. Madrid: Paraninfo.
- Richmond, M. E. (1995). *El caso social individual. El diagnóstico social*. Textos seleccionados. Madrid: Talasa.
- Robles, M. (2016). El ciberespacio: Presupuestos para su ordenación jurídico-internacional. *Revista Chilena de Derecho y Ciencia Política*, Vol. 7, (1), pp. 1-43.
- Romañach, J. Utilización de Internet por parte de las personas con discapacidad con fines de comunicación social. Un informe empírico. En Casado, D. y García, J.M. (1998). *Discapacidad y comunicación social*. 4ª edición Madrid: Real Patronato de prevención y Atención a Personas con Minusvalía.